OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION

FEBRUARY 1984

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
I.	THE AUDIT: OBJECTIVE AND METHODOLOGY	1
II.	ORGANIZATION AND MANDATE OF THE COMMISSION	1
III.	SUMMARY	2
IV.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	3
	A. MANAGEMENT OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME	3
	B. SERVICE TO THE PUBLIC	5
	C. LANGUAGE OF WORK	10
	D. EQUITABLE PARTICIPATION	13
V.	RECOMMENDATIONS AND OBSERVATIONS BY CHRC	15

I. THE AUDIT: OBJECTIVE AND METHODOLOGY

As part of its regular programme of evaluating federal departments and agencies, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted its first official languages audit of the Canadian Human Rights Commission (CHRC) at the end of 1982. The purpose of the study was to evaluate the extent to which the Commission complies with the Official Languages Act. The audit covered four main areas: management of the official languages programme, service to the public, language of work and participation of both language groups within the Commission. The recommendations contained in this report deal with the shortcomings observed during the audit, and are intended to help the CHRC comply more fully with the Act.

The data in this report were obtained from interviews held with approximately 40 employees at head office in Ottawa and in the six regional offices, and from an analysis of internal documents and statistics dealing with official languages. In addition, we conducted a telephone survey to verify the Commission's method of providing public reception services and the availability of services in both languages.

The audit team wishes to thank the commissioners and staff of the Commission for their co-operation throughout the study.

II. ORGANIZATION AND MANDATE OF THE COMMISSION

The CHRC administers the Canadian Human Rights Act of 1977, which applies to all federal departments and agencies, Crown Corporations and to businesses and industries under federal jurisdiction. In addition to reviewing the complaints it receives respecting discriminatory acts proscribed by the Act, the Commission carries out research on human rights and conducts public information campaigns. Through its Privacy Commissioner,

it also investigates complaints lodged under Part IV of the Act, which protects the confidentiality of information contained in federal data banks.*

At the time of our audit, the Commission comprised three full-time commissioners (the Chief Commissioner, Deputy Chief Commissioner and the Privacy Commissioner) and five part-time commission members. These appointments are made by Order in Council and the positions are not subject to linguistic identification. The Commission has a staff of 123 employees, located at head office in Ottawa (85 employees, 9 of whom work in the Office of the Privacy Commissionner) and at six regional offices in Halifax (6), Montreal (7), Toronto (7), Winnipeg (6), Edmonton (6) and Vancouver (6).

III. SUMMARY

Although the CHRC has devoted much effort over the past few years to implementing the Official Languages Act, additional measures are still required before it complies fully with the spirit of the Act. Its official languages policies should be set forth in a document explaining the requirements of the Act and their impact on the Commission's activities as a whole. Moreover, all components of the Commission, including regional offices, should have specific official languages objectives, and more precise control mechanisms should be established.

* It should be noted that between the time of the study and publication of this report, Part IV of the Canadian Human Rights Act was repealed when the relevant provisions of the Privacy Act came into force on July 1, 1983. Since this date, the Office of the Privacy Commissioner has been covered by the new Act and now exists as an entity separate from the CHRC.

The Commission is generally able to provide services in both official languages, although weaknesses are evident in some regional offices. At the time of our study, the CHRC was taking steps to correct this situation. It should also raise the language requirements of a number of positions. Employees are well aware of their duty to provide service in the preferred language of individuals who file complaints, but they do not give the same attention to the language preferences of other parties involved in their investigations. Lastly, the decisions rendered by Human Rights Tribunals are usually not published simultaneously in English and French.

The Commission has taken some action at head office to enable employees to work in the language of their choice, and it encourages them to do so. However, because some employees are not bilingual, French is not used as much as it should be, particularly in meetings. The Commission's policies on supervision and performance appraisals are not always respected. The same situation applies to communications with the Montreal office, and some internal services and working documents are not available in both languages.

In general terms, both language groups are well represented, but the Commission should ensure that this balance is reflected in all sectors.

IV. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. MANAGEMENT OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

The Commission's principles regarding official languages are not set forth in any one document. Occasional directives, and the revised official languages plan distributed annually to all employees represent the main sources of information for staff. These documents do not deal with all facets of the Commission's

activities, and there are no guidelines for certain aspects of the work. For example, the language to be used by officers in their contacts with organizations or witnesses during investigations is a point that requires clarification. We will return to this matter in the section dealing with service to the public.

A concise guide covering the linguistic rights and responsibilities of employees would be a useful reference not only for present staff but also for new employees, who are not systematically provided with information on this subject when they take up their duties.

We therefore recommend that the Commission:

1. publish an official languages policy covering all its activities and ensure that all employees receive a copy.

The Commission's official languages plan is reviewed periodically by a committee composed of the Secretary General of the Commission, the Executive Assistant to the Chief Commissioner and the Chief, Personnel Services. Managers are asked to draw up an activity plan for their sectors and to submit a progress report. In order to ensure uniform implementation of its policy, the Commission should require all its components to take part in this exercise; our study showed that some regional offices, particularly those in Toronto and Edmonton, have no stated official languages objectives.

We therefore recommend that the Commission:

2. ensure that all its components have specific official languages objectives and that achievement of these objectives be a factor in the appraisal of managers' performance.

The Commission's managers are responsible for ensuring that the objectives defined in its official languages plan are implemented. Their control mechanisms include occasional checks of the telephone service. In order to enable managers to have a clearer idea of the progress achieved and the problems still outstanding, more formal control methods should be developed to allow changes to be more closely monitored. Management has already recognized this need with respect to language of work and a survey is planned for the near future.

We therefore recommend that the Commission:

3. develop more precise control mechanisms for implementation of its official languages programme so that management can monitor the changing situation more closely and identify more accurately the shortcomings still requiring correction.

B. SERVICE TO THE PUBLIC

The CHRC has regular contacts with a diversified public composed, for the most part, of individuals who file complaints, persons involved in investigations, specialists and groups interested in human rights, provincial human rights commissions, and finally, employers under federal jurisdiction and their employees. In order to serve its public adequately in both languages, the Commission has identified 83 of its 123 positions as bilingual (17 of these are in the regions). All except five of the incumbents meet the language requirements.

In some cases, including most positions in regional offices, the levels for French and English vary for the same position, even though the work to be performed is virtually the same in both languages. In addition, the level of bilingualism is, in our view, too low for some positions involving direct contact with

the public. For instance, none of the four officer positions in the head office section responsible for working with unions and community groups requires superior knowledge (level "C") of English and French. Similarly, some investigator positions require only level "B" in each language. Considering the delicate nature of the contacts that these employees have with members of the public of both language groups, these positions ought to require a high level of proficiency in both languages.

We therefore recommend that the Commission:

4. a) ensure that the level of proficiency required for a given position be the same for English and French; and

   b) raise to level "C" the language requirements of positions involving direct contact with a public composed of the two language groups.

The Montreal, Vancouver and Winnipeg offices had no difficulty responding to the requests from the public in both languages. The only bilingual employee in the Toronto office (which serves southern and southwestern Ontario) and in the Edmonton office at the time of our visit was the administrator responsible for public reception services. None of the three investigator positions in the Halifax office, which also serves New Brunswick, is designated as bilingual; in our view, this is a serious weakness.

At the time of our study, the Commission was preparing to staff an investigator position requiring a thorough knowledge of both languages in the Edmonton office. It intends to do the same in each of the regional offices as positions become vacant. The Commission should, however, ensure that the shortcomings noted in the Halifax and Toronto offices are corrected as soon as possible - if necessary, by the appointment of additional bilingual personnel on a temporary basis.

The Commission's efforts to establish links with both language communities are commendable. When the commissioners hold public meetings in various regions of the country, the CHRC ensures that official language minority groups are contacted in their own language through advertisements in local newspapers or invitations sent to various associations. In addition, the public is informed that simultaneous interpretation services are available.

Regional offices are involved in a broad range of activities - from contacts with the media and community groups in their respective regions, to participation in open line radio programs. In view of this, we were surprised by the Commission's recent decision that a knowledge of English only is required for the position of director of the Toronto office (which serves a large minority group population), while for the Winnipeg office, for example, a knowledge of both languages is required.

We therefore recommend that the Commission:

5. ensure that all regional offices are staffed by sufficient bilingual personnel to provide services of equal quality in both official languages at all times.

Each year, the CHRC receives some 25,000 requests for information, by telephone. Our telephone survey (two or three calls to each regional office and about ten to head office) revealed that, with only a few exceptions, staff in regional offices answer in both languages. However, employees who do not possess the language proficiency necessary to continue the conversation in the caller's language do not always respect the guidelines governing provision of service in the appropriate language. Initial telephone reception in the Ottawa office is always bilingual, but when calls are routed to employees, receptionists do not tell them which language the caller speaks and, as a result, the caller may not be greeted in his preferred language.

All publications, news releases and texts of speeches produced by the Commission are bilingual. These documents are available in both languages at counters and office signs are bilingual. Some offices, including head office, display no signs to indicate that services are available in both languages.

We therefore recommend that the Commission:

6. a) ensure that all employees are fully aware of and use the proper procedures when they are unable to provide service in the client's preferred language; and

   b) instruct receptionists to inform employees taking incoming calls of the language of their callers.

7. install signs in reception areas informing the public of the availability of bilingual services.

Employees were generally well aware of their obligation to provide service in the preferred language of a complainant. However, the same attention did not appear to be accorded to representatives of organizations against which a complaint has been filed or to witnesses examined in the course of an investigation. Some officers make a practice of using their own language in their contacts with these persons. The Commission should remind all staff that the principle requiring that members of the public be served in the language of their choice should not be limited to individuals filing a complaint, but should apply equally to all parties involved in the investigation.

We therefore recommend that the Commission:

8. ensure that officers responsible for investigating complaints communicate with all parties involved (including contact persons in organizations) in the language of the latter's choice; and that this obligation be clearly stated in its official languages policy.

The Commission can appoint a Human Rights Tribunal to investigate a complaint concerning a discriminatory practice. Although such tribunals are independent of the Commission, the latter is responsible for providing the necessary administrative support. The language in which hearings are held is one of the criteria governing the composition of the tribunal.

The Commission ensures that employees responsible for assisting members of the tribunal have the required language skills. Simultaneous interpretation is provided in cases where the parties involved are from both language groups. The general public rarely attends tribunal sessions; the use of simultaneous interpretation is therefore not justified for hearings where all participants belong to one language group, even when they take place in a bilingual region. Nonetheless, we suggest that the Commission provide this service for the few cases that receive a fair amount of publicity, are heard in bilingual regions and are likely to be of interest to the general public or members of the press.

Information on the availability of simultaneous interpretation is provided verbally to participants. In order to ensure that all interested parties are, in fact, informed of their right to use the language of their choice, this information should be communicated to them in writing along with the notice inviting them to appear.

We therefore recommend that the Commission:

9. provide the parties appearing before a Human Rights Tribunal written notice of the availability of simultaneous interpretation services.

Tribunal decisions are rendered in writing in the language used during the sessions. In cases where the text of the judgment is short, they are occasionally made public only after translation. In most cases, however, the decisions are published in only one language, with mention that the version in the other language will be made available later; this may take from two weeks to four months. Such decisions may be of interest to members of both language groups, who should be able to consult them in their own language as soon as they appear.

We therefore recommend that the Commission:

10. publish decisions of Human Rights Tribunals simultaneously in both official languages.

C. LANGUAGE OF WORK

The language of work is English in all regional offices except in Montreal, where French is used. Several Francophones at head office, particularly in the Complaints Branch, emphasized the increased opportunities to use their language at work. Officers write their reports in the language of their choice, and the use of simultaneous interpretation at the commissioners' monthly meetings enables everyone to express himself in his own language.

English, however, is still the preferred language for numerous activities, because some employees have little or no knowledge of French. This is particularly true for internal meetings where

Francophones, who may represent up to 50% of the participants, frequently use English in order to be clearly understood by their colleagues. The minutes of commissioners' meetings are in both languages, but those of the senior management committee meetings and the directors' meetings are prepared in English only.

As well as continuing to encourage employees to use their own language at work, the Commission should urge Anglophones in bilingual positions to use and improve their second-language skills. Unilingual English-speaking employees should be encouraged to acquire a passive knowledge of French (understanding the written or oral language). These measures would help encourage a more balanced use of both languages at work.

We therefore recommend that the Commission:

11. study and adopt measures to encourage a more balanced use of both languages at work, particularly at meetings and in the preparation of minutes.

Although supervisors had been informed of their obligation to provide training and supervision in the language of the employee's choice, several Francophones mentioned that their performance appraisals had been prepared in English. Some stated that they did not avail themselves of their right to work in their own language in order to facilitate communication with their supervisors, who had only a limited knowledge of French.

The Commission surveyed employees during 1982 to determine their preferred language of work. It intends to ensure that performance appraisals are prepared in the language of the employee's choice. It should also give the same attention to all supervisory activities. At present, the language of communication between subordinates and supervisors is frequently determined by the latter.

We therefore recommend that the Commission:

12. carefully monitor all activities related to employee supervision in order to ensure that the individual employee's language preference is respected.

Internal manuals and forms produced by the Commission are bilingual, but the quality of the French on certain forms leaves something to be desired.

Memoranda intended for all staff are issued in both languages but those limited to a particular division are sometimes in English only. Computer print-outs, such as reports on the status of complaints (AIMS reports), are not bilingual. Some unilingual documents submitted to the commissioners' monthly meetings have not been translated when they are distributed to all staff; this is particularly true of legal opinions, which are major reference tools.

We therefore recommend that the Commission:

13. review internal forms and make the necessary corrections to ensure that the quality of the text is the same in both languages.

14. ensure that all work documents - such as memoranda, computer print-outs and legal opinions - placed at the disposal of employees of both language groups are available in both languages.

Financial, administrative and personnel services are generally available in both languages. Telephone reception for legal services is not bilingual, however, and information about pay and fringe benefits is not available in French. It is also difficult to obtain service in French from the Systemic Discrimination and Equal Pay divisions, two services that provide advice to officers.

We therefore recommend that the Commission:

15. take the requisite measures to ensure that all internal services are available in both official languages.

Several persons interviewed noted improvements regarding communications with the Montreal office, but the head office still sometimes sends working papers such as memoranda and reports distributed for comment, in English only. Reminders are occasionally sent to employees in this respect, but the Commission should ensure that the entire staff complies with its policy.

We therefore recommend that the Commission:

16. establish control mechanisms to identify departures from its policy regarding communications with the Montreal office.

D. EQUITABLE PARTICIPATION

The Commission endeavours to maintain an equitable participation of both groups at all levels of the various employment categories by monitoring its recruitment activities on a regular basis.

The overall participation of the two groups has remained relatively stable for the last two years. Anglophones account for 66.7% (82) of all employees, and Francophones for 33.3% (41) owing to their high proportion among support staff (19 of 43). A noticeable change occurred in the administrative and foreign service category in 1982; Francophones now constitute 26.5% of the employees compared with 20% in 1981. The official language minorities are also well represented in regional offices.

The following table shows the situation as of December 31, 1982.

	Anglophones		Francophones		Total
Management*	2	(40)	3	(60)	5
Scientific and professional	5	(83.3)	1	(16.7)	6
Administrative and foreign service	50	(73.5)	18	(26.5)	68
Technical	1	(100)	0		1
Administrative support	24	(55.8)	19	(44.2)	43
Total	82	(66.7)	41	(33.3)	123

(% in brackets)

*Includes employees in the EX and SM groups.

The proportion of French-speaking officers above the PM-2 level is low (one of seven) in the Information, Education and Co-operation Branch. This situation has considerable impact on the extent to which French is used as a language of work.

We therefore recommend that the Commission:

17. integrate into its human resource plans activities that are designed to provide a more balanced participation of both language groups in the Information, Education and Co-operation Branch.

Some employees expressed apprehension about the effect of the official languages programme on their career in the Commission. Some believe their chances of advancement are limited by the fact that they are not bilingual. Others deplore the fact that opportunities to improve their second language skills at work are

limited, and maintain that the use of imperative staffing restricts their access to higher positions. In order to prevent such attitudes from undermining its on-going efforts to implement the Official Languages Act, the Commission may wish to ensure that all staff and new employees are well informed about their career plan, in view of requirements related to the official languages programme.

V. RECOMMENDATIONS AND OBSERVATIONS BY CHRC

The recommendations set forth in this report are here listed according to the four main areas of the audit. Each recommendation is followed by the remarks of the Canadian Human Rights Commission.

A. MANAGEMENT OF THE OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMME

We recommend that the Commission:

1. publish an official languages policy covering all its activities and ensure that all employees receive a copy.

   The Commission is of the opinion that its Annual Official Languages Plan is its policy statement on Official Languages. A separate policy statement is considered to be redundant.

2. ensure that all its components have specific official languages objectives and that achievement of these objectives be a factor in the appraisal of managers' performance.

   Accountability for the plan will be more specifically spelled out and language goals will appear in operational plans. Managers are assessed now on their contribution to the Commission's official languages goals.

3. develop more precise control mechanisms for implementation of its official languages programme so that management can monitor the changing situation more closely and identify more accurately the shortcomings still requiring correction.

The Commission will include specific reporting on Official Languages progress in its quarterly review system.

B. SERVICE TO THE PUBLIC

We recommend that the Commission:

4. a) ensure that the level of proficiency required for a given position be the same for English and French;

The Commission will study this recommendation to ensure as much consistency as possible given operational requirements.

b) and raise to level "C" the language requirements of positions involving direct contact with a public composed of the two language groups.

The level of language proficiency is a Commission decision and is made at each identification exercise to meet Commission requirements.

5. ensure that all regional offices are staffed by sufficient bilingual personnel to provide services of equal quality in both official languages at all times.

The Commission's present identification program, when fully implemented, in conjunction with the administrative mechanism in place is considered to be more realistic than service at "all times". Service at all times would require all positions to be bilingual and staffed on an imperative basis.

6. a) ensure that all employees are fully aware of and use the proper procedures when they are unable to provide service in the client's preferred language;

Agreed.

b) and instruct receptionists to inform employees taking incoming calls of the language of their callers.

Agreed.

7. install signs in reception areas informing the public of the availability of bilingual services.

Agreed.

8. ensure that officers responsible for investigating complaints communicate with all parties involved (including contact persons in organizations) in the language of the latter's choice; and that this obligation be clearly stated in its official languages policy.

This has been done by means of a memorandum to Regional Directors and to the Director of Complaints and Compliance.

9. provide the parties appearing before a Human Rights Tribunal written notice of the availability of simultaneous interpretation services.

When notice of a Human Rights Tribunal is given, parties are advised of the availability of service in both official languages. If parties all wish to use one official language then simultaneous interpretation is not provided.

10. publish decisions of Human Rights Tribunals simultaneously in both official languages.

Human Rights Tribunals are independent bodies with powers similar to superior courts. It is the Tribunal which renders and issues decisions. The practice of rendering decisions in the language of the hearing with a later distribution of the decision in the other official language is well established, for example by the Federal Court of Canada and the Public Service Staff Relations Board.

C. LANGUAGE OF WORK

We therefore recommend that the Commission:

11. study and adopt measures to encourage a more balanced use of both languages at work, particularly at meetings and in the preparation of minutes.

Agreed. The Commission would appreciate assistance from the Office of the Commissioner of Official Languages on the implementation of this recommendation.

12. carefully monitor all activities related to employee supervision in order to ensure that the individual employee's language preference is respected.

Agreed.

13. review internal forms and make the necessary corrections to ensure that the quality of the text is the same in both languages.

Agreed.

14. ensure that all work documents - such as memoranda, computer print-outs and legal opinions - placed at the disposal of employees of both language groups are available in both languages.

Agreed.

15. take the requisite measures to ensure that all internal services are available in both official languages.

Agreed.

16. establish control mechanisms to identify departures from its policy regarding communications with the Montreal office.

The Commission agrees in principle and would welcome any advice as to how this can be done.

D. EQUITABLE PARTICIPATION

17. integrate into its human resource plans activities that are designed to provide a more balanced participation of both language groups in the Information, Education and Co-operation Branch.

Agreed.

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

COMMISSION CANADIENNE DES
DROITS DE LA PERSONNE

FÉVRIER 1984

TABLE DES MATIÈRES

		PAGE
I.	LA VÉRIFICATION: OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE	1
II.	ORGANISATION ET MANDAT DE LA COMMISSION	1
III.	RÉSUMÉ DU RAPPORT	2
IV	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	4
	A. GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	4
	B. SERVICE AU PUBLIC	6
	C. LANGUE DE TRAVAIL	11
	D. PARTICIPATION ÉQUITABLE	14
V.	RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA CCDP	16

I. LA VÉRIFICATION: OBJECTIF ET MÉTHODOLOGIE

Dans le cadre de son programme régulier d'évaluation des ministères et organismes du gouvernement fédéral, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué à la fin de l'année 1982 une première vérification linguistique à la Commission Canadienne des Droits de la Personne (CCDP). Cette étude avait pour but d'évaluer dans quelle mesure la Commission se conforme aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Elle a porté sur quatre thèmes principaux: la gestion du programme des langues officielles, le service au public, la langue de travail et la participation des deux groupes linguistiques au sein de l'organisme. Les recommandations contenues dans ce rapport portent sur les lacunes observées au cours de la vérification et visent à aider la CCDP à mieux se conformer à la Loi.

Les données de ce rapport sont le fruit d'entrevues menées auprès d'une quarantaine d'employés de l'administration centrale à Ottawa et des six bureaux régionaux, et d'une analyse de documents internes et de données statistiques ayant trait aux langues officielles. De plus, une enquête par téléphone a permis de vérifier la façon dont la Commission assure l'accueil du public et la disponibilité de services dans les deux langues.

L'équipe de vérification tient à remercier les commissaires et le personnel de la Commission de leur collaboration tout au cours de l'étude.

II. ORGANISATION ET MANDAT DE LA COMMISSION

La CCDP doit veiller à l'application de la Loi canadienne sur les droits de la personne dont l'adoption remonte à 1977. Cette loi s'applique à tous les ministères et organismes fédéraux, aux sociétés de la Couronne ainsi qu'aux entreprises industrielles et

commerciales sous juridiction fédérale. En plus d'examiner les plaintes qu'elle reçoit au sujet d'actes discriminatoires interdits par la Loi, la Commission met en oeuvre des programmes de recherches concernant les droits de la personne et mène des campagnes d'information auprès du public. Par l'entremise de son Commissaire à la protection de la vie privée, elle doit aussi enquêter sur les plaintes qui lui sont adressées en vertu de la Partie IV de la Loi qui protège le caractère confidentiel des renseignements apparaissant dans les banques fédérales de données*.

Au moment de notre vérification, la Commission se composait de trois commissaires à temps plein (le président, la vice-présidente et la Commissaire à la protection de la vie privée) et de cinq commissaires à temps partiel. Ces nominations sont faites par décret et ces postes ne sont soumis à aucune désignation linguistique. La Commission est secondée par un personnel de 123 personnes réparties entre l'administration centrale à Ottawa (85 employés, dont 9 au Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée) et les six bureaux régionaux situés à Halifax (6), Montréal (7), Toronto (7), Winnipeg (6), Edmonton (6) et Vancouver (6).

III. RÉSUMÉ DU RAPPORT

Au cours des dernières années, la CCDP a consacré beaucoup d'efforts à la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles. Toutefois, il lui reste encore des mesures à prendre afin de répondre pleinement aux exigences de la Loi. Ses

* Il est à signaler qu'entre l'étude et la publication du présent rapport, la Partie IV de la Loi canadienne sur les droits de la personne a été abrogée suite à l'entrée en vigueur des dispositions pertinentes de la Loi sur la protection des renseignements personnels le 1er juillet 1983. Depuis cette date, le bureau du Commissaire à la protection de la vie privée est régi par la nouvelle Loi et existe donc, dorénavant, en tant qu'entité distincte de la CCDP.

principes concernant les langues officielles devraient être exposés dans un document expliquant les exigences de la Loi et leur incidence sur l'ensemble de ses activités. Il faudrait également que toutes ses composantes, y compris les bureaux régionaux, aient des objectifs spécifiques en matière de langues officielles et que soient instaurés des mécanismes de contrôle plus précis.

La Commission peut généralement offrir ses services dans les deux langues officielles, bien que certains bureaux régionaux accusent des faiblesses à cet égard. Au moment de notre étude, la CCDP était à prendre des mesures pour corriger cette situation. Il faudrait aussi qu'elle rehausse les exigences linguistiques requises d'un certain nombre de postes. Les employés sont bien sensibilisés à leur obligation de servir dans la langue de leur choix les personnes qui portent plainte, mais ils n'accordent pas la même attention aux préférences linguistiques des autres parties impliquées dans les enquêtes. Enfin, les décisions rendues par les tribunaux des droits de la personne ne sont généralement pas publiées simultanément dans les deux langues.

Au bureau d'Ottawa, la Commission a pris certaines mesures pour permettre aux employés d'utiliser au travail la langue de leur choix et elle les encourage à ce faire. Cependant, le manque de bilinguisme de certains employés fait que le français n'est pas utilisé autant qu'il le devrait, particulièrement lors des réunions. Les dispositions de sa politique touchant la supervision et les évaluations du rendement ne sont pas toujours respectées. Il en va de même pour ce qui est des communications avec le bureau de Montréal. Certains services internes et documents de travail ne sont pas disponibles dans les deux langues.

Dans l'ensemble, les deux groupes linguistiques sont bien représentés, mais la Commission devrait veiller à ce que cet équilibre se reflète dans tous ses secteurs d'activités.

IV. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Les principes de la Commission en matière de langues officielles ne figurent pas dans un document unique. Le plan révisé des langues officielles distribué annuellement à tous les employés, et les directives émises périodiquement représentent les principales sources d'information pour le personnel. Ces documents n'abordent pas toutes les facettes des activités de la Commission et il manque des lignes directrices pour certains aspects du travail des employés. Par exemple, la langue utilisée dans les contacts de ses agents avec les organismes ou avec les témoins interrogés en cours d'enquête est un élément qui demanderait à être clarifié. Nous reviendrons sur ce point dans la section consacrée au service au public.

Un guide concis englobant les droits et devoirs des employés en matière de langues officielles serait un document de référence utile non seulement pour le personnel en place, mais aussi pour les nouveaux employés. Ces derniers ne sont pas systématiquement informés sur le sujet au moment de leur entrée en fonction.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

1. de publier une politique des langues officielles englobant toutes les activités qui lui sont propres et de s'assurer que ce document soit remis à tous ses employés.

Le plan des langues officielles de la Commission est revu périodiquement par un comité composé du secrétaire général de la Commission, de l'adjointe du Président et du chef du personnel. Les gestionnaires sont invités à dresser un plan d'activités pour leurs secteurs et à faire rapport sur les progrès accomplis. Afin d'assurer une application uniforme de sa politique, la Commission

devrait veiller à ce que toutes ses composantes soient tenues de collaborer à cet exercice, notre étude ayant révélé que certains bureaux régionaux, ceux de Toronto et Edmonton notamment, n'avaient défini aucun objectif en matière de langues officielles.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

2. de veiller à ce que toutes ses composantes aient des objectifs précis en matière de langues officielles et de tenir compte de leur réalisation dans l'évaluation du rendement des gestionnaires.

La Commission laisse à ses gestionnaires le soin d'assurer la mise en oeuvre des objectifs définis dans son plan des langues officielles. Ces derniers utilisent des mécanismes de contrôle tels que des vérifications occasionnelles du service téléphonique. Afin de fournir aux gestionnaires des données plus précises sur les progrès accomplis ou sur les problèmes qui persistent, il y aurait lieu d'élaborer des moyens plus formels de contrôle de façon à suivre de plus près l'évolution de la situation. La direction a déjà reconnu ce besoin pour ce qui touche la langue de travail, une enquête à ce sujet devant être entreprise sous peu.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

3. d'élaborer des mécanismes plus précis de contrôle de l'application de son programme des langues officielles afin de permettre à la gestion de suivre de plus près l'évolution de la situation et d'identifier avec plus d'exactitude les lacunes qu'il reste à corriger.

B. SERVICE AU PUBLIC

La CCDP est en rapport constant avec un public diversifié composé principalement des personnes qui portent plainte, de celles qui sont impliquées dans les enquêtes, de spécialistes et de groupes qui s'intéressent aux droits de la personne, des employeurs qui relèvent de sa compétence, de même que leurs employés, et des Commissions provinciales des droits de la personne. Afin de servir adéquatement son public dans les deux langues, la Commission a désigné bilingues 83 de ses 123 postes (dont 17 en région), et tous les titulaires, sauf cinq, satisfont aux exigences linguistiques requises.

Dans certains cas cependant, dont la majorité des postes dans les bureaux régionaux, les normes exigées quant au français et à l'anglais varient pour un même poste alors que le travail effectué est sensiblement le même dans les deux langues. De plus, le niveau de bilinguisme requis de certains postes comportant des rapports étroits avec le public ne nous apparaît pas suffisamment élevé. Ainsi, aucun des quatre postes d'agent de la section chargée de la coopération avec les syndicats et les groupes communautaires à l'administration centrale n'exige une connaissance supérieure (niveau "C") de l'anglais et du français. De même, pour un certain nombre de postes d'enquêteur, on ne requiert que le niveau "B" dans les deux langues. Compte tenu de la nature délicate des contacts que doivent entretenir ces employés avec un public des deux groupes linguistiques, ces postes devraient exiger un niveau élevé de bilinguisme dans les deux langues.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

4. a) de s'assurer que pour un même poste, le niveau de compétence exigé soit le même en anglais et en français; et

   b) de rehausser au niveau "C" les exigences linguistique des postes requérant des contacts étroits avec un public des deux groupes linguistiques.

Les bureaux de Montréal, Vancouver et Winnipeg n'avaient aucune difficulté à satisfaire aux demandes du public dans les deux langues. Ceux de Toronto (qui dessert le sud et le sud-ouest de l'Ontario) et Edmonton ne pouvaient compter que sur un seul employé bilingue lors de notre visite, soit l'administrateur chargé de l'accueil du public. Quant au bureau de Halifax, qui dessert le Nouveau-Brunswick, aucun des trois postes d'enquêteur n'y est désigné bilingue, ce qui nous semble une lacune importante.

Au moment de notre étude, la Commission s'apprêtait à combler au bureau d'Edmonton un poste d'enquêteur exigeant une connaissance élevée des deux langues. Elle compte faire de même dans chacun des bureaux régionaux, au fur et à mesure que des postes deviendront vacants. La Commission devrait s'assurer toutefois que les lacunes notées aux bureaux de Halifax et de Toronto soient corrigées dans les meilleurs délais en y affectant, si nécessaire, du personnel bilingue temporaire supplémentaire.

La Commission déploie des efforts méritoires pour établir des liens avec les collectivités des deux groupes linguistiques. Lorsque les commissaires tiennent des réunions publiques dans les diverses régions du pays, la CCDP s'assure de rejoindre les groupes de langue officielle minoritaire dans leur propre langue, par le biais d'annonces dans les journaux locaux ou d'invitations envoyées à diverses associations. De plus, sa publicité informe le public de la disponibilité des services d'interprétation simultanée.

Les bureaux régionaux sont impliqués dans toute une gamme d'activités allant de contacts avec les médias et les groupes communautaires de la région qu'ils desservent, à la participation à des émissions radiophoniques de ligne ouverte. A cet égard, nous avons été surpris de la récente décision de la Commission de n'exiger que la connaissance de l'anglais pour le poste de directeur du bureau de Toronto (qui pourtant dessert une population importante du groupe minoritaire) alors que celui de Winnipeg, par exemple, requiert une connaissance des deux langues.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

5. de veiller à ce que tous les bureaux régionaux soient dotés d'un personnel bilingue suffisant pour assurer en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

La CCDP reçoit annuellement quelque 25,000 demandes de renseignements dont la majorité lui sont adressées par téléphone. Notre enquête téléphonique (deux ou trois appels par bureau régional et une dizaine à l'administration centrale) a révélé que les bureaux régionaux répondent, à quelques exceptions près, dans les deux langues. Cependant, les employés qui ne possèdent pas les compétences linguistiques nécessaires pour poursuivre la conversation dans la langue de leur interlocuteur ne respectent pas toujours les lignes de conduite établies pour offrir le service dans la langue appropriée Au bureau d'Ottawa, la réception téléphonique initiale est toujours bilingue, mais lorsque les appels sont acheminés aux employés, les réceptionnistes ne leur indiquent pas quelle est la langue de leur interlocuteur. Il arrive donc que les personnes qui appellent ne sont pas subséquemment accueillies dans leur langue.

L'ensemble des publications, communiqués de presse et textes de discours produits par la Commission sont bilingues. Ces documents sont disponibles dans les deux langues aux comptoirs et

l'affichage y est bilingue. Certains bureaux toutefois, dont l'administration centrale, n'arborent aucune affiche indiquant que les services sont disponibles dans les deux langues.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

6. a) de s'assurer que tous les employés connaissent et appliquent les procédures à suivre lorsqu'ils ne sont pas à même de servir les clients dans la langue désirée; et

   b) de donner comme directive aux réceptionnistes d'indiquer aux employés qui prennent les appels quelle est la langue de leur interlocuteur.

7. de placer dans les aires de réception des écriteaux informant le public de la disponibilité de services bilingues.

Les employés étaient en général bien sensibilisés à leur obligation de fournir aux requérants un service dans la langue de leur choix. Cependant, on ne semblait pas accorder la même attention aux représentants des organismes faisant l'objet d'une plainte ou aux témoins interrogés en cours d'enquête. Une pratique suivie par certains agents est d'utiliser leur propre langue dans les contacts avec ces personnes. La Commission devrait rappeler à tout le personnel que le principe voulant que le public soit servi dans la langue de son choix ne doit pas se limiter aux individus qui portent plainte, mais qu'il doit aussi s'appliquer à toutes les parties impliquées dans les enquêtes.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

8. de veiller à ce que les agents chargés d'enquêter sur les plaintes communiquent avec toutes les parties impliquées (y compris les personnes contacts dans les organismes) dans la langue de leur choix; et que cette obligation soit clairement énoncée dans sa politique en matière de langues officielles.

La Commission peut constituer un tribunal des droits de la personne pour examiner une plainte relative à une pratique discriminatoire. Ces tribunaux siègent indépendamment de la Commission, bien que cette dernière se charge de leur fournir le support administratif nécessaire. La langue dans laquelle se tiennent les audiences est un critère de sélection dans la composition du tribunal.

La Commission s'assure que les employés chargés d'assister les membres du tribunal ont les capacités linguistiques requises. Un service d'interprétation simultanée est offert dans les cas où les parties impliquées sont des deux groupes linguistiques. Le grand public n'assisterait que rarement aux séances des tribunaux, ne justifiant pas ainsi l'utilisation de l'interprétation simultanée pour les audiences où les participants appartiennent à un seul groupe linguistique, même lorsqu'elles se déroulent dans une région bilingue. Nous suggérons néanmoins à la Commission d'offrir ce service dans les causes qui font l'objet d'une certaine publicité, qui sont entendues dans une région bilingue et qui sont de nature à intéresser le public en général ou encore les représentants de la presse.

L'information sur la disponibilité de l'interprétation simultanée est fournie verbalement aux participants. Afin de s'assurer que tous les intéressés soient véritablement mis au courant de leur droit d'utiliser la langue de leur choix, cette information devrait leur être communiquée par écrit avec l'avis les invitant à comparaître.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

9. <u>d'informer par écrit les parties impliquées devant un tribunal des droits de la personne de la disponibilité des services d'interprétation simultanée</u>.

Les décisions des tribunaux sont rendues par écrit dans la langue dans laquelle les séances se sont déroulées. Dans les cas où les textes de jugement sont courts, il arrive qu'on ne les rende publics qu'une fois traduits. Dans la majorité des cas cependant, on ne publie les décisions que dans une langue, avec la mention que la version dans l'autre langue sera éventuellement disponible, ce qui peut prendre de deux semaines à quatre mois. Comme ces décisions peuvent intéresser des représentants des deux groupes linguistiques, ceux-ci devraient pouvoir les consulter dans leur langue dès leur parution.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

10. de faire paraître simultanément dans les deux langues officielles les décisions des tribunaux des droits de la personne.

C. LANGUE DE TRAVAIL

La langue de travail est l'anglais dans tous les bureaux régionaux, sauf à celui de Montréal où on utilise le français. Au bureau d'Ottawa, plusieurs francophones, à la direction des plaintes notamment, ont souligné les possibilités accrues d'employer leur langue au travail. Les agents rédigent leurs rapports dans la langue de leur choix et l'utilisation de l'interprétation simultanée aux réunions mensuelles des commissaires permet à chacun de s'exprimer dans sa langue.

L'anglais demeure cependant la langue privilégiée dans un bon nombre d'activités, en raison de la faible capacité bilingue ou de l'unilinguisme de certains employés. C'est le cas notamment des réunions internes où les francophones, même s'ils représentent parfois jusqu'à 50% des participants, s'expriment le plus souvent en anglais afin d'être bien compris de leurs collègues. Les procès-verbaux des réunions des commissaires sont rédigés dans les

deux langues, mais ceux des réunions du comité de la haute direction et des réunions des directeurs sont préparés en anglais seulement.

En plus d'encourager de manière soutenue les employés à se servir de leur langue au travail, la Commission devrait inciter les anglophones occupant des postes bilingues à utiliser et à améliorer leurs connaissances de leur langue seconde. Les employés anglophones unilingues devraient pour leur part être encouragés à acquérir une connaissance passive du français (compréhension de l'écrit ou de l'oral). Ces mesures contribueraient à favoriser un usage plus équilibré des deux langues au travail.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

11. d'examiner et d'adopter des moyens qui auraient pour effet de favoriser un usage plus équilibré des deux langues au travail, particulièrement lors des réunions et pour la rédaction des procès-verbaux.

Bien que les surveillants aient été informés de leur obligation de fournir un encadrement dans la langue désirée par les employés, plusieurs francophones ont mentionné que l'appréciation de leur rendement avait été préparée en anglais. Certains ont déclaré ne pas se prévaloir de leur droit de travailler dans leur langue de façon à faciliter la communication avec leurs surveillants qui n'ont du français qu'une connaissance rudimentaire.

Au cours de 1982, la Commission a effectué un relevé auprès des employés afin de déterminer leur langue de travail préférée. Elle compte s'assurer que les évaluations du rendement sont préparées dans la langue choisie par ces derniers. Elle devrait aussi

accorder la même attention à toutes les autres activités de supervision du personnel. A l'heure actuelle, il arrive souvent que ce soit le choix des superviseurs qui détermine la langue des communications avec leurs subalternes.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

12. de surveiller étroitement toutes les activités liées à l'encadrement des employés afin de s'assurer que les préférences linguistiques de chacun soient respectées.

Les manuels et formulaires internes produits par la Commission sont bilingues, bien que la qualité du français de certains formulaires laisse à désirer.

Les notes de service destinées à tout le personnel sont émises dans les deux langues, mais il arrive que celles dont la distribution se limite à une division le soient en anglais seulement. Les imprimés d'ordinateur, tels que les rapports de statut des plaintes (rapports "A.I.M.S."), ne sont pas bilingues. Certains documents unilingues présentés aux réunions mensuelles des commissaires pour diffusion à l'ensemble du personnel ne sont pas traduits; c'est le cas notamment des avis juridiques qui constituent des documents de travail importants.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

13. de procéder à une révision des formulaires internes et d'apporter les correctifs nécessaires de façon à assurer la même qualité de texte dans les deux langues.

14. de veiller à ce que tous les documents de travail mis à la disposition des employés des deux groupes linguistiques tels que les notes de service, les imprimés d'ordinateur et les avis juridiques, soient disponibles dans les deux langues.

Les services des finances, de l'administration et du personnel sont généralement disponibles dans les deux langues. Cependant, il n'y a pas de capacité bilingue à la réception téléphonique du service du contentieux et les renseignements au sujet de la paye et des avantages sociaux ne sont pas disponibles en français. Il est également difficile d'obtenir des services en français auprès des divisions de la discrimination systémique et de la parité salariale, deux services qui fournissent des conseils aux agents.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

15. de prendre les mesures voulues pour que tous les services internes soient disponibles dans les deux langues officielles.

Plusieurs interviewés ont noté des améliorations au chapitre des communications avec le bureau de Montréal, mais il arrive encore que le siège social fasse parvenir des documents de travail en anglais seulement, comme des notes de services ou des rapports diffusés à des fins de commentaires. Des rappels sont envoyés occasionnellement aux employés à cet égard, mais la Commission devrait s'assurer que tout le personnel s'y conforme.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

16. d'établir des mécanismes de contrôle qui permettraient d'identifier les dérogations à sa politique touchant les communications avec le bureau de Montréal.

D. PARTICIPATION ÉQUITABLE

La Commission s'efforce de maintenir une participation équitable des deux groupes à tous les échelons des diverses catégories d'emploi en exerçant des contrôles réguliers sur ses activités de recrutement.

La participation globale des deux groupes est demeurée relativement stable depuis les deux dernières années. Les anglophones comptent pour 66.7% (82) de l'effectif, et les francophones pour 33.3% (41), en raison de leur proportion élevée parmi le personnel de soutien (19 sur 43). Il s'est produit un changement perceptible dans la catégorie de l'administration et du service extérieur en 1982, les francophones constituant maintenant 26.5% des employés comparativement à 20% en 1981. Les minorités de langues officielles sont également bien représentées dans les bureaux régionaux.

Le tableau qui suit montre la situation en date du 31 décembre 1982:

	Anglophones		Francophones		Total
Gestion*	2	(40)	3	(60)	5
Scientifique et professionnelle	5	(83.3)	1	(16.7)	6
Administration et service extérieur	50	(73.5)	18	(26.5)	68
Technique	1	(100)	0		1
Soutien administratif	24	(55.8)	19	(44.2)	43
Total	82	(66.7)	41	(33.3)	123

(% entre parenthèses)

*comprend les employés des groupes EX et SM.

La proportion d'agents francophones au-dessus du niveau PM-2 est peu élevée à la Direction de l'Information, de l'Éducation et de la Coopération (1 sur 7). Cette situation n'est pas sans avoir des répercussions importantes sur le degré d'utilisation du français comme langue de travail.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

17. d'intégrer à ses plans sur les ressources humaines des activités visant à mieux équilibrer la participation des deux groupes linguistiques à la Direction de l'Information, de l'Éducation et de la Coopération.

Certains employés ont exprimé leurs appréhensions quant aux effets du programme des langues officielles sur leur carrière à la Commission. Certains croient que leurs chances d'avancement sont limitées du fait qu'ils ne sont pas bilingues. D'autres déplorent les possibilités restreintes de perfectionnement dans leur langue seconde au travail et soutiennent que l'utilisation de la dotation impérative limite leurs possibilités d'accéder à des postes supérieurs. Afin d'éviter que de telles attitudes ne viennent miner ses efforts continus pour appliquer la Loi sur les langues officielles, la Commission voudrait sans doute veiller à ce que tout le personnel et les nouveaux employés soient bien informés sur leur plan de carrière, compte tenu des exigences liées au programme des langues officielles.

V. RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA CCDP

Les recommandations formulées dans ce rapport sont regroupées ici sous les quatre grands thèmes de la vérification et sont suivies des commentaires de la Commission canadienne des droits de la personne.

A. Gestion du programme des langues officielles

Nous recommandons à la Commission:

1. de publier une politique des langues officielles englobant toutes les activités qui lui sont propres et de s'assurer que ce document soit remis à tous ses employés.

   La Commission considère que son plan annuel des langues officielles constitue sa politique sur les langues officielles. Elle est d'avis qu'une déclaration de principes séparée serait redondante.

2. de veiller à ce que toutes ses composantes aient des objectifs précis en matière de langues officielles et de tenir compte de leur réalisation dans l'évaluation de rendement des gestionnaires.

   La Commission veillera à mieux préciser les responsabilités pour l'application de son programme des langues officielles et insérera des objectifs linguistiques dans ses plans opérationnels. Déjà, elle évalue les gestionnaires d'après leur apport aux objectifs de la Commission en matière de langues officielles.

3. d'élaborer des mécanismes plus précis de contrôle de l'application de son programme des langues officielles afin de permettre à la gestion de suivre de plus près l'évolution de la situation et d'identifier avec plus d'exactitude les lacunes qu'il reste à corriger.

   La Commission intégrera un suivi des progrès accomplis en matière de langues officielles dans son système de revue trimestrielle.

B. Service au public

Nous recommandons à la Commission:

4. a) de s'assurer que pour un même poste, le niveau de compétence exigé soit le même en anglais et en français;

La Commission s'engage à étudier cette recommandation à fond car elle veut s'assurer que son application soit autant que possible constante et conforme aux exigences opérationnelles.

b) et de rehausser au niveau "C" les exigences linguistique des postes requérant des contacts étroits avec un public des deux groupes linguistiques.

Le niveau de connaissances linguistiques déterminé pour chaque poste est établi par la Commission en tenant compte de ses besoins lors de chaque exercice d'identification; cette décision incombe à la Commission.

5. de veiller à ce que tous les bureaux régionaux soient dotés d'un personnel bilingue suffisant pour assurer en tout temps des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le programme courant d'identification, lorsqu'il aura été pleinement mis en oeuvre, couplé aux arrangements administratifs prévus, paraît être plus réaliste que la notion de "service en tout temps". Cette dernière exigerait que tous les postes soient bilingues et dotés de façon impérative.

6. a) de s'assurer que tous les employés connaissent et appliquent les procédures à suivre lorsqu'ils ne sont pas à même de servir les clients dans la langue désirée;

Acceptée.

b) et de donner comme directive aux réceptionnistes d'indiquer aux employés qui prennent les appels quelle est la langue de leur interlocuteur.

Acceptée.

7. de placer dans les aires de réception des écriteaux informant le public de la disponibilité de services bilingues.

Acceptée.

8. de veiller à ce que les agents chargés d'enquêter sur les plaintes communiquent avec toutes les parties impliquées (y compris les personnes contacts dans les organismes) dans la langue de leur choix; et que cette obligation soit clairement énoncée dans sa politique en matière de langues officielles.

Une note de service à cet effet a été envoyée aux directeurs régionaux et au directeur, plaintes et mise en oeuvre.

9. d'informer par écrit les parties impliquées devant un tribunal des droits de la personne de la disponibilité des services d'interprétation simultanée.

L'avis invitant une personne ou organisme à comparaître devant un tribunal des droits de la personne mentionne que l'interprétation simultanée est disponible. Si, toutefois, toutes les parties présentes ne désirent utiliser qu'une seule des langues officielles, l'interprétation simultanée n'est pas offerte.

10. de faire paraître simultanément dans les deux langues officielles les décisions des tribunaux des droits de la personne.

Les tribunaux des droits de la personne sont des organismes judiciaires indépendants avec un statut comparable à celui d'une cour supérieure. La pratique courante consistant à rendre des jugements dans la langue de l'audience et à émettre une traduction de la décision à une date ultérieure est bien établie et suivie d'ailleurs par d'autres instances judiciaires telles la Cour fédérale et la Commission des relations de travail dans la Fonction publique.

C. Langue de travail

Nous recommandons à la Commission:

11. d'examiner et d'adopter des moyens qui auraient pour effet de favoriser un usage plus équilibré des deux langues au travail, particulièrement lors des réunions et pour la rédaction des procès-verbaux.

Acceptée. La Commission apprécierait être guidée par le Bureau du Commissaires aux langues officielles dans la mise en oeuvre de cette recommandation.

12. de surveiller étroitement toutes les activitées liées à l'encadrement des employés afin de s'assurer que les préférences linguistiques de chacun soient respectées.

Acceptée.

13. de procéder à une révision des formulaires internes et d'apporter les correctifs nécessaires de façon à assurer la même qualité du texte dans les deux langues.

Acceptée.

14. de veiller à ce que tous les documents de travail mis à la disposition des employés des deux groupes linguistiques, tels que les notes de service, les imprimés d'ordinateur et les avis juridiques, soient disponibles dans les deux langues.

Acceptée.

15. de prendre les mesures voulues pour que tous les services internes soient disponibles dans les deux langues officielles.

Acceptée.

16. d'établir des mécanismes de contrôle qui permettraient d'identifier les dérogations à sa politique touchant les communications avec le bureau de Montréal.

Acceptée en principe. La Commission apprécierait être guidée dans sa mise en oeuvre.

D. Participation équitable

Nous recommandons à la Commission:

17. d'intégrer à ses plans sur les ressources humaines des activités visant à mieux équilibrer la participation des deux groupes linguistiques à la Direction de l'Information, de l'Éducation et de la Coopération.

Acceptée.